

בקשה להצעת מחיר לרכש והקמת פלטפורמה לחילוץ והבניה של מידע ממסמכי PDF

1. כללי

מכבי שירותי בריאות (להלן - "מכבי") מעוניינת לרכוש פלטפורמה מבוססת AI לחילוץ והבניה של מידע ממסמכי PDF רפואיים לרבות יישום, פיתוח ממשקים, הטמעה הכשרה והדרכה בחטיבת הטכנולוגיות במכבי (להלן: "השירותים") כמפורט בבקשה.

1.1. את ההצעות יש למלא על גבי טופס ההצעה ולשלוח אל שרון ויצמן לדואר אלקטרוני שרון ויצמן waizman_sh@mac.org.il עד לתאריך **08.01.2025**.

1.2. מכבי אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר, חלק מההצעה או כל הצעה שהיא.

1.3. הצעות שלא עומדות במפרט הדרישות ובסף איכותי נדרש תיפסלנה.

1.4. מכבי שומרת לעצמה הזכות לנהל משא ומתן עם הספקים מציעי ההצעות המיטביות.

1.5. היות מציע בעל ההצעה הכלכלית המיטבית אינו מבטיח את זכייתו. זכייה תוכרז לאחר שקלול המחיר והאיכות כמפורט להלן.

1.6. בחירת הזוכה בהליך הרכש תעשה בדרך של שקלול המרכיבים המפורטים להלן, לרבות ראיון פרונטלי למומחים, והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי של מכבי ובאופן שתיבחר ההצעה המעניקה למכבי את מירב היתרונות:

1.7. מחיר - 60%, איכות - 40%.

1.6.1 ציון המחיר:

ציון המחיר ייקבע על פי הצעת המחיר בסעיף 9 להלן. המציע בעל ההצעה הנמוכה ביותר יקבל את מלוא ציון המחיר, והמציעים האחרים יקבלו ציון מחיר יחסי ביחס אליו.

1.6.2 ציון האיכות:

ציון האיכות יינתן עפ"י התרשמות מהתוצרים המבוקשים ועמידה בתנאי המפרט על פי הקריטריונים כמפורט בטבלה בסעיף 2.4 להלן.

1.8. הצעה זו אינה מבטלת את זכותה של מכבי להמשיך התקשרויות קודמות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, עם מציע, ואין בעובדה שמציע הציע את הצעתו במסגרת בקשה זו על מנת לבטל ו/או לשנות ו/או לגרוע מזכויות מכבי בהתאם להסכמים קודמים עימו, לרבות מימוש אופציות ככל שהן קיימות.

1.9. בתום הליך הרכש יחתם הסכם משפטי מול הזוכה. מסמכי הבקשה והצעת הזוכה יהוו חלק בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות שיחתם.

1.10. בכל שאלה מקצועית לגבי תכולת הבקשה ניתן לפנות לבן גדסי: gadassi_b@mac.org.il

2. תהליך הבחינה של ההצעה:

2.1. עלות ההצעה - מחיר עלות בגין כל אחד מסעיפי המפרט המוגדרות בבקשה.

2.2. איכות – איכות הפתרון המוצע ואיכות שירותי הספק. מרכיב חשוב באיכות הינו חדשנות.

2.3. בסעיף מגוון והמלצת לקוחות - מכבי שומרת לעצמה את הזכות לפנות באופן עצמאי ועל פי שיקול דעתה לגורמים אשר מבצעים שימוש בשירות.

2.4. להלן פירוט המשקולות לבחינת ההצעות:

עלות	60%	
עלות לפי המפרט המבוקש	100%	
איכות	40%	ציון סף מינימלי
הערכת הספק ויכולותיו על פי הדרישות בסעיף 4	50%	75%
ידע וניסיון הספק והצוות בפרויקטים דומים - יבחן גם ע"פ קורות החיים של המומחים בפועל כפי שנדרש בבקשה ובסעיף 6.9 בפרט	25%	75%
מגוון והמלצת לקוחות	25%	75%
סה"כ איכות	100%	75%

רמת סף מינימלית לציון עובר במדד האיכות: מצוינת לכל סעיף בנפרד ו- 75% בשקלול האיכות הכולל. ציון איכות הנמוך מרמת הסף, יפסול את הצעת המציע.

3. רקע

מכבי מעוניינת לרכוש תשתית אוטומטית מבוססת AI לחילוץ והבנייה של מידע ממסמכי PDF רפואיים המגיעים ממגוון מקורות בתבניות שונות לכדי פורמט אחד ואחיד בתשתית ON PREM.

יצוין, כי מכבי מבקשת כשלב ראשוני לבצע POC (ללא עלות) לגבי הפתרון שיוצע. על בסיס עמידה מלאה במדדים המוגדרים, תממש מכבי את זכותה להתקשר על בסיס בל"מ זה.

כיום מגיעים למכבי מגוון של מסמכי PDF ממקורות שונים ותבניות שונות ואין ביכולתנו לחלץ את המידע לכדי פורמט אחד ויחיד כדי לעבד את המידע ולשלח אותו בתהליכים ארגוניים ותהליכי AI בפרט. דבר זה מייצר פער במידע חשוב שמגיע בצורת מסמכי PDF ממקורות שונים דוגמת בתי חולים ומכונים. על מנת לדייק את אמינותם של מודלי ה-AI של מכבי גם על נתונים אלה, מכבי מבקשת לרכוש פתרון על בסיס הדרישות המפורטות בבקשה זו ובכלל זה:

- יכולת לסווג את המסמכים לפי סוגיהם (מסמך קליטה למיון, מסמך אשפוז, מסמך סיכום לאחר לידה וכו)
- יכולת חילוץ המידע ממסמך ה-PDF לתוך שדות מובנים, בצורה מדוייקת, בתבנית JSON אחידה ויחידה לכלל המסמכים
- יכולת לתת מענה לסוגי מסמכים רבים בפתרון אחד שאינו מצריך פיתוח או אימון נפרד לכל סוג מסמך.

- התקנה על גבי תשתיות מכבי (ON PREM) ללא העלאה של מסמכים לענן.

4. המפרט המבוקש

על הפתרון לתת מענה לנושאים הבאים כדרישות חובה:

- 4.1. התקנה על גבי תשתיות מכבי (ON PREM) ללא העלאה של מסמכים לענן. יכולת חילוץ מידע ממסמכים דיגיטליים או תמונות (מסמכים סרוקים).
- 4.2. יכולת לתת מענה לסוגי מסמכים רבים בפתרון אחד שאינו מצריך פיתוח או אימון נפרד לכל סוג מסמך.
- 4.3. תשתית המתבססת על אלגוריתמי AI מתקדמים ולומדים להבנת והבניית המסמכים, ולא רק הסתמכות על OCR ו-NLP.
- 4.4. יכולת לסווג למסמכים לפי סוג, בצורה אוטומטית (Clusterization). הזיהוי יתבצע בצורה מונחית (בהתבסס על דוגמאות) או בלתי מונחית (מודל AI המבצע את המיון בעצמו).
- 4.5. יכולת חילוץ נתונים (Data Extraction) לתוך שדות מובנים: חילוץ נתונים רלוונטיים מהמסמכים לצורכי מכבי והמרתם לנתונים מובנים בתבנית JSON אחידה ויחידה לכלל המסמכים.
- 4.6. ניתוח תובנות (Insight Analysis): חילוץ מידע ותובנות, ניתוחם והסקת מסקנות מתוך מסמכים.
- 4.7. מתן תמיכה בשפות רבות: המערכת פועלת בכל שפה, כולל עברית.
- 4.8. עמידה ברמת שירות (SLA) כמפורט בהסכם.
- 4.9. תמיכה בכל סוגי פריסות מסמכים: אין תלות בתבניות קבועות, תומך בכל פריסת מסמכים במסגרת קטגוריות מסוימות.
- 4.10. יכולת התמודדות עם מסמכים מורכבים או פגומים: תמיכה במצבים מאתגרים כגון מסמכים קרועים או פגומים.
- 4.11. הכללה והתמודדות עם מסמכים חדשים: המערכת מכלילה מידע קיים ויכולה להתמודד עם מסמכים בלתי מוכרים ביעילות.
- 4.12. דיוק גבוה ועקבי: עיבוד מהיר של הנתונים עם איכות פענוח גבוהה ותוצאות עקביות.
- 4.13. אינטגרציה חלקה ומהירה: אינטגרציה קלה עם מערכות קיימות (לדוג' באמצעות GraphQL).
- 4.14. תוצאות מדידות ובטוחות: כל תוצאה מלווה בציון ביטחון מדויק (confidence score), שמסייע בקבלת החלטות עסקיות מבוססות נתונים. ועיבוד של מרבית המסמכים ברמות דיוק מעל 98%.
- 4.15. עצמאות ואבטחה מלאה: עיבוד מסמכים עצמאי, ללא תלות בשירותי ענן חיצוניים, מה שמבטיח אבטחה מרבית וגמישות.

4.16. ביצוע אפיון ובדיקות כמפורט בהסכם.

4.17. **תמיכה בפורמטי קבצים:**

4.17.1.1	TIFF (tif. או tiff.)
4.17.1.2	JPEG (jpg. או jpeg.)
4.17.1.3	PNG (.png)
4.17.1.4	PDF (.pdf)
4.17.1.5	DOC/DOCX (ממכי Microsoft Word)

4.18. **סוגי פלט נדרשים:**

4.18.1.1	API / JSON: תקשורת באמצעות חיבור API.
4.18.1.2	CSV: יצירת טבלאות בפורמט CSV.
4.18.1.3	חיבור לבסיסי נתונים: חיבור ועדכון בסיסי נתונים.

5. **דרישות מהספק**

5.1. הצלחה בשלב ה-POC על פי המדדים שלעיל. חילוף של מעל 95% מהשדות שיוגדרו במסמכי סיכום לאחר לידה.

5.2. על הספק לציין שתי התקשרויות נוספות עם גופים בקנה מידה דומה למכבי בארץ ובשפה העברית.

5.3. על הספק לפרט שני אנשי קשר בשני ארגונים שונים הדומים בקנה מידה דומה למכבי, שבהם המערכת מותקנת.

6. **כח האדם המבוקש - בעלי התפקידים הנדרשים**

6.1. הספק יקצה את המומחה/ מומחים לביצוע הפעילות תוך שבועיים מיום הבקשה של מכבי לתחילת העבודה במתקן מכבי או לחילופין במשרדי הספק (באישור מכבי בלבד).

6.2. מומחי היישום המוצעים מטעם הספק חייבים כבר להיות מועסקים כעובדי החברה של הספק בוותק מינימלי של 6 חודשים במועד הגשת המענה ולא מועמדים בתהליך גיוס.

6.3. המומחים יעבדו במשרדי מכבי ובהתאם לצורך ולאישור ממנהל הצוות במכבי יוכלו לעבוד מרחוק.

6.4. במקרה של עבודה מרחוק, מכבי תגדיר את הדרך המתאימה לחיבור בהתאם לאופי העבודה.

6.5. למכבי הזכות לבקש ולהחליף את המומחים ע"פ שיקול דעתה המקצועי, בהתראה של חודש.

6.6. הספק מתחייב להעמיד מומחה אחר העומד באותה רמה מקצועית לפחות של המומחה המוחלף, במקרה של החלפה ו/או עזיבה עד 14 ימי עבודה.

6.7. במקרה של החלפת מומחה או יציאה לחופשת לידה יחליף הספק את המומחה במומחה אחר, שיאושר ע"י מכבי" באותה רמה מקצועית לפחות של המומחה המוחלף, באותו התעריף.

6.8. לא יתקיימו יחסי עובד מעביד בין המומחים למכבי- המציע הינו מעסיקם הבלעדי.

6.9. דרישות ניסיון כ"א מטעם הספק – חובה.

- 6.9.1. ניסיון בעבודה עם רכיבי ומתודולוגיות AI לרבות ממשקים מול מספר ארגונים גדולים שונים.
- 6.9.2. ניסיון בבדיקות פיתוחי ויישומי AI.
- 6.9.3. יכולת אנליטית לביצוע שאילתות, דוחות, תחקור מידע מבסיסי נתונים מגוונים
- 6.9.4. מפתח/ מיישם בעל ניסיון של לפחות שנה בפיתוח וארכיטקטורה של פתרונות AI/ יישום של לפחות 3 מוצרים בטכנולוגיית AI

****הספק יצרף להצעתו קו"ח מפורטים של כל אחד מבעלי התפקידים המוצעים תחת הפרויקט**

7. ההצעה תכלול :

- 7.1. פירוט ההתקנות הנדרשות כולל החומרה הרלוונטית ואינטגרציה עם מערכות מכבי.
- 7.2. פירוט תהליך סיווג כלל המסמכים הקיימים בתכולת הפרויקט.
- 7.3. פירוט של תהליך חילוץ הנתונים והבנייתם בקבצי JSON במבנה קבוע אחד ויחיד עבור כלל סוגי המסמכים המוגדרים בפרויקט (מסמך קליטה למיון, מסמכי אשפוז, מסמך סיכום לאחר לידה וכו').
- 7.4. מענה הספק יפרט האם הפתרון מכיל את דרישות החובה באופן מלא.
- 7.5. תיאור של הפתרון המוצע וכן אבני דרך למימוש הפרויקט ולו"ז ראשוני של הפרויקט.
- 7.6. תיאור ופירוט מודל התמחור לשימוש בפלטפורמה (דמי שימוש / רכישה וכו')
- 7.7. פירוט ניסיונו בהתאם לדרישות החובה המפורטות בסעיפים 5 ו-6
- 7.8. קו"ח של המומחים (עד 3) המוצעים מטעם הספק, בעלי ניסיון תואם לפרופיל המפורט בבקשה בסעיף 6.9.

תנאים כלליים:

- 7.9. כל הוצאה אחרת בגין הפרויקט יישום והטמעה תחול על הספק (כגון: הוצאות נסיעה, טלפון, אש"ל וכד').
- 7.10. מכבי תעמיד לרשות המומחים הרשאות לגישה למערכות, על המומחים לחתום על הצהרת סודיות.
- 7.11. תוצרי פעילות הספק הן רכוש וקניינה הבלעדי של מכבי.

8. מחירים ותנאי תשלום

- 8.1. המחירים בהצעה יהיו נקובים בשקלים
- 8.2. המחירים אינם כוללים מע"מ.
- 8.3. תנאי תשלום- שוטף +65 מיום הוצאת החשבונית.
- 8.4. תוקף ההצעה- 90 ימים.
- 8.5. התשלום בגין העלות השנתית יתבצע מידי שנה לשנה הרלוונטית, למכסת הדפים השנתית.
- 8.6. יצוין כי אבן דרך ראשונה לתשלום לא תעלה על 30% משווי הפרויקט.

9. טופס ההצעה (מהווה את נספח א' להסכם):

9.1. הספק המציע: _____

פירוט הממליצים – ארגונים שבהם הותקן הפתרון המוצע:

שם חברה	תיאור הרלוונטיות לפרוייקט בבקשה זו	משך עבודה	איש קשר	טלפון

9.2. טופס הצעת המחיר:

הערות	עלות (ש, לא כולל מע"מ)	
		עלות שנתית לשימוש בפלטפורמה (חומרה ותוכנה) - על בסיס כ- 6.7 מיליון מסמכים ו - 20 מיליון דפים – שנתי
		עלות הקמה, אינטגרציה, יישום, ממשקים, הכשרה
		אופציה למכבי : הרחבה - עלות לדף (על בסיס כמות שנתית של 20 מיליון דפים בשנה)
		אופציה למכבי : עלות לדף (מכסה מתחת ל 20 מיליון דפים)

- המחירים אינם כוללים מע"מ.
- סה"כ אומדן לכל התקופה 20 מיליון מסמכים – 60 מיליון דפים
- יצוין כי אבן דרך ראשונה לתשלום לא תעלה על 30% משווי הפרוייקט. תשלום בגין שימוש (לכל הפחות 70% נותרים) מרגע עליית הפלטפורמה לאוויר.
- למכבי שמורה הזכות לקבוע את מספר הדפים ההיסטוריים שיועברו מתוך מכסת הדפים למימוש.

תאריך: _____

הסכם

עבור הספק הזוכה בלבד

בין מכבי שירותי בריאות (להלן: "מכבי") לבין _____ ח.פ. _____ (להלן: "הספק") לרכש פלטפורמה מבוססת AI לחילוץ והבנייה של מידע ממסמכי PDF רפואיים לרבות יישום, פיתוח ממשקים, הטמעה הכשרה (להלן: "השירותים")

1. תקופת ההסכם

- 1.1 הסכם זה יעמוד בתוקף למשך שנה החל מיום _____ ועד יום _____ (להלן: "תקופת ההסכם").
- 1.2 היה ומכבי תעריך על בסיס תוצאות POC כי פתרון הספק אינו מתאים ואינו נותן מענה הולם לצרכים כפי שהוגדרו בבקשה, היא תוכל להפסיק את ההתקשרות באופן מיידי.
- 1.3 למכבי שמורה האופציה להאריך את תקופת ההסכם ב- 2 תקופות נוספות בנות שנה בכל פעם, בתנאים זהים או מטיבים עם מכבי. תנאים מטיבים כפופים להסכמת הספק.
- 1.4 היה ומכבי תעריך כי התנהלות הספק אינה יעילה בהיבט שעות התשומה לפרויקט, היא תוכל להפסיק את ההתקשרות באופן מיידי.
- 1.5 על אף האמור לעיל בסעיפים 1.1 עד 1.4, מכבי תהא רשאית להביא הסכם זה לידי סיום, בכל שלב ומכל סיבה שהיא, וזאת על-ידי משלוח הודעה בכתב 60 יום מראש. במקרה זה תשלם מכבי לספק את הסכומים שהתחייבה לשלם עד למועד שבו הופסקה ההתקשרות, או הספק יחזיר למכבי את הסכומים ששולמו עבור התקופה שלאחר מועד הפסקת ההתקשרות

2. תמורה

- 2.1 רשימת השירותים המסופקים על ידי הספק למכבי ומחיריהם יהיו כמפורט בהצעת המחיר המצ"ב **כנספח א'** להסכם זה.
- 2.2 היה והספק יזכה בבקשה של החשב הכללי לאספקת נשוא ההסכם במהלך תקופת ההתקשרות עם מכבי, תעמוד למכבי הזכות, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להתקשר עם הספק הזוכה על בסיס המחירים בהם זכה בחשב הכללי, מתחילת התקשרותו עם החשב הכללי ועד סיום ההתקשרות עם החשב הכללי.

3. תנאי תשלום

- 3.1 התמורה תשולם כנגד חשבונית מס בתנאי תשלום של שוטף + 65 יום ממועד הפקת החשבונית, בהתאם לאספקת השירותים. החשבונית תוגש דרך פורטל ספקים/אחר כפי שיידרש ע"י מכבי, לא יאוחר מ- 10 (עשרה) ימים מתום חודש הפעילות. אם תוגש לאחר מועד זה, התשלום ידחה למועד התשלום הבא.

3.2 הספק יציג בפני מכבי אישור עפ"י חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות) תשל"ו – 1976 המעיד על ניהול פנקסי חשבונות עפ"י פקודת מס הכנסה וחוק מע"מ או פטור מניהול זה, על כי הוא נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו וכן נוהג לדווח על עסקאותיו למע"מ בהתאם לחוק.

4. דרישות אופן קבלת השירות:

4.1 השירות יעשה באתר מכבי. לרוב במשרדי מכבי ברחוב המרד 27 ת"א, ובמקרים חריגים יעשה באתר אחר לפי דרישת הממונה במכבי, או בגישה מרוחקת.

4.2 השירות נדרש לפי צורך וישתנה בכל נקודת זמן. לדוגמה בתקלה יידרש בין יום למספר ימים ברצף ובמקרים אחרים כגון פרויקט יידרש בין יום למספר ימים בכל שבוע.

4.3 הספק מתחייב להעביר למכבי, בכל עת בהתאם לדרישה מפורשת של נציג מכבי, דו"ח פרטני של שירותי השירותים שהעניק למכבי במסגרת הפרויקט, לרבות היקף שעות ופירוט נושא השירות ומהותו.

4.4 נותני השירותים מטעם הספק מתחייבים להשתתף בכל ישיבות העבודה ו/או כל בכל פגישה רלוונטית אחרת אליה יוזמנו על-ידי מכבי בקשר עם השירותים, בכפוף לכך שמכבי תתאם עם נותני השירותים את הגעתם לפגישות אלו באמצעות יידועם עליהן תוך פרק זמן סביר מראש.

4.5 כחלק ממטן השירותים, יעביר הספק לידי מכבי כל חוות דעת, נייר עבודה או כל תוצר אחר של השירותים, בכל עת, בהתאם לדרישת מכבי.

4.6 הספק ישתף פעולה בצורה טובה ויעילה עם כל יועץ / נותן שירותים אחר של מכבי ו/או כל גורם במכבי בעניינים קשורים או משיקים, וישתתף בדיונים למיניהם הקשורים לעניינים בהם הוא מספק את השירותים, לפי הצורך ולבקשת ודרישת מכבי.

4.7 נותני השירותים מטעם הספק יעבדו בכפוף לממונה דאטה, BI דיגיטל, בחטיבה הטכנולוגית במכבי.

4.8 כחלק מהשירותים המבוקשים על הספק יהיה:

4.8.1 לבצע אפיון הצרכים ודיוק הדרישות מול לקוח הקצה.

4.8.2 הגדרת התשתית הנדרשת ליישום בסביבת מכבי לרבות ממשקים נדרשים לרכיבים חיצוניים API פנימיים.

4.8.2.1 בנית והנגשת API לשימוש מכבי.

4.8.2.2 עיצוב מסכים (אם נדרשים).

4.8.3 פיתוח ובדיקות המערכת (בדיקות סטנדרטיות + בדיקות ייעודיות ל Gen AI) תוך עמידה בהגדרות ודרישות אבטחת מידע (חובה)

5. שירותי תמיכה:

5.1 זמינות התמיכה:

שירותי תמיכה טלפונית וזמינות של שירות טכני (בחיבור מרחוק) יהיו זמינים כמפורט להלן:

עבור תוכנה:

בימים ראשון עד חמישי, לא כולל חגים. מ- 08:00-20:00, יום שישי, לא כולל חגים מ- 08:00-13:00

עבור חומרה:

כל ימות השנה, 24 שעות ביממה, הקמת פורטל תמיכה ייעודי למכבי עבור עניינים דחופים (תקלות ברמת

עדיפות גבוהה) ומכבי תוכל לפנות לחברה דרך קו חירום בכל יום ושעה.

5.2 לתמיכה בחומרה, החברה תקצה למכבי מנהל לקוח לשירות ותספק טיפול מידי על ידי מהנדס הבקיא במלוא החומרה והתוכנה הקשורה לתשתית הפלטפורמה

5.3 החברה תספק ניטור פרואקטיבי הכולל: גילוי תקלות, ניטור מצב אחסון, ניתוחים ותחזיות, זיהוי חריגות, הודעות ויצירת כרטיסי תמיכה אוטומטית לטיפול מהיר בתקלות. התמיכה תכסה גם שילוב עם מערכות פנימיות של מכבי.

5.4 **זמני תגובה ופתרון SLA:** החברה תגיב ותפתור פניות תמיכה של מכבי בהתאם לזמני התגובה והפתרון המפורטים להלן (זמן התגובה שבו תחל החברה בתהליך הפתרון) ולוח הזמנים לפתרון:

מועד להשלמת פתרון	זמן תגובה ראשוני	תיאור	עדיפות תקלה	רכיב
12 שעות	2 שעות	הפתרון אינו נגיש בשל תקלה בתוכנה או בחומרה, בין אם באתר מכבי ובין אם לא	עדיפות 1	תוכנה וחומרה
18 שעות	4 שעות	הפתרון נגיש אך יש פגיעה ואי זמינות של פונקציונליות משמעותית בשל תקלה בתוכנה או בחומרה, בין אם באתר מכבי ובין אם לא	2	תוכנה
12 שעות	6 שעות	תמיכה בחומרה באתר	עדיפות 2	חומרה
7 ימי עבודה	24 שעות	כל תקלה הקשורה לפתרון או למכשיר שאינה בעדיפות 1 או 2, בין אם באתר מכבי ובין אם לא	עדיפות 3	תוכנה

5.5 **דיווח תקלות:** מכבי תדווח על תקלות לתמיכת החברה לצורך טיפול על ידי החברה. זמני התגובה הראשונית והפתרון נמדדים החל מפתיחת הקריאה של מכבי לחברה. "פתרון" לבעיה הוא תיקון קבוע או פתרון זמני סביר המוסכם על מכבי. "פתרון" לבעיות הקשורות לחומרה יהיה תיקון קבוע.

5.6 סיווג התקלה יהיה בשיתוף בין הספק למכבי כאשר זכות ההחלטה למכבי.

5.7 **הספק מתחייב לזמינות המערכת (UP TIME):** "זמינות המערכת" תוגדר ככמות הזמן בכל חודש קלנדרי בו הפתרון והחומרה נגישים עבור מכבי, ותחושב כאחוז מהזמן הכולל באותו חודש קלנדרי, למעט אירועי אי-זמינות ותחזוקה המחייבת אי-זמינות של מכבי. החברה תבטיח זמינות שירות בשיעור של 99% או יותר בכל חודש קלנדרי.

- בזמינות מערכת מערכת מתחת ל-99% ועד 98% - ברמה החודשית – למכבי שמורה הזכות לקזז עד 10% מהעלות החודשית.
- בזמינות מערכת מתחת ל-98% - ברמה החודשית – למכבי שמורה הזכות לקזז עד 25% מהעלות החודשית.

6. זכויות קנין רוחני

- 6.1 הספק מצהיר כי הוא בעל הזכויות למתן השירותים וכי אין כל מניעה חוקית או אחרת המונעת ממנו לספק בכל דרך את השירותים למכבי וכי אין באספקת השירותים משום הפרת פטנט ו/או פגיעה כלשהי בזכויות של חברה ו/או גוף לרבות אדם אחר כלשהו.
- 6.2 היה ותתבע מכבי על-ידי גורם כלשהו בגין הפרת זכויות וטענות של צד שלישי, מתחייב הספק לשפות לאלתר את מכבי בגין כל הוצאה שתיגרם לחברה כתוצאה מתביעה שכזו.
- 6.3 כל הפיתוחים אשר יבוצעו במסגרת הסכם זה עבור מכבי בהתאם לדרישותיה, יהיו רכוש של מכבי שירותי בריאות ולמכבי תהיה זכות הקניין המלאות לגבי פיתוחים אלו. בפרט, מכבי תקבל לרשותה את קוד המקור (Source) של פיתוחים אלו.
- 6.4 תוצרי הפיתוח יהיו בבעלות מכבי. למכבי זכות לבקש הפקדת קוד מקור לפיתוחים.

7. מועסקי הספק

- 7.1 הספק מצהיר בזה, כי כל האנשים שיועסקו על ידו לצורך אספקת השירותים למכבי ייחשבו לכל צורך כעובדיו או שלוחיו ולא יחשבו כעובדיה או שלוחיה של מכבי, במישרין או בעקיפין, ויועסקו על ידו באופן בלעדי, על חשבוננו הוא בלבד, ועליו תחול האחריות לגבי תביעותיהם הנובעות מיחסיו עימם.
- 7.2 הספק יהא אחראי כלפי עובדיו, שליחיו וכל מי שפועל מטעמו בגין מוות, נזק גופני, או נזק לרכוש שייגרם להם, בין במישרין ובין בעקיפין, כתוצאה מתאונה או מנזק שאירע בעת אספקת המוצרים ו/או מתן שרות למכבי.
- 7.2 הספק מתחייב לפצות ו/או לשפות את מכבי, בגין כל נזק ו/או הוצאה שייגרמו לה, אם יקבע על ידי רשות מוסמכת, כי המצב המשפטי ו/או העובדתי שונים מהמוצהר בהוראות פרק זה.

8. אנשי קשר

- 8.1 מכבי ממנה בזאת את בן גדסי להיות איש הקשר הישיר עם הספק.
- 8.2 הספק ממנה בזאת את _____ להיות איש הקשר הישיר עם מכבי.

9. הסבת הסכם

הספק איננו רשאי למסור, או להעביר לאחר, את זכויותיו על פי ההסכם, או את החובות הנובעות ממנו, אלא בכפוף לאישור מראש ובכתב של מכבי.

10. אחריות וביטוח

10.1 הספק יהא אחראי על פי דין לכל נזק ו/או אובדן ו/או פגיעה ו/או הפסד, לגוף ו/או לרכוש, שיגרמו למכבי ו/או למי מטעמה ו/או למבוטחיה ו/או לצד שלישי כלשהו עקב ו/או בקשר עם אספקת השירותים, כמפורט ומוגדר בהסכם זה.

10.2 הספק מתחייב לפצות ו/או לשפות את מכבי ו/או מי מטעמה, מיד עם דרישתה הראשונה של מי מהן, בגין כל נזק ו/או הוצאה, (לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד בגין תביעה שתוגש כנגד מי מהם), שייגרמו להן כתוצאה מאירוע שהינו באחריותו של הספק ו/או מי מטעמו ו/או בשמו, על פי הסכם זה או על פי כל דין.

10.3 מבלי לגרוע מאחריות ומהתחייבות הספק על-פי הסכם זה ו/או על-פי כל דין, ממועד תחילת הסכם זה או ממועד תחילת מתן השירותים, לפי המוקדם, הספק מתחייב לערוך ולקיים ביטוחים הולמים, ככל שנהוגים בתחום פעילותו, בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופיים והיקפם של השירותים המבוצעים על ידו וזאת למשך כל תקופה ההסכם לרבות כל הארכה שלו.

10.4 ככל שיועסקו על ידי הספק קבלני משנה, עליו לדרוש כי הללו יערכו ביטוחים בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות, או לחילופין לכלול בביטוחיו כיסוי לפעילותם.

10.5 הספק יוודא כי בכל ביטוחיו המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות תיכלל הרחבת שיפוי כלפי מכבי שירותי בריאות בגין אחריותם למעשי ו/או מחדלי הספק.

10.6 בהקשר זה מובהר, כי אין בעריכת הביטוחים הנ"ל על-ידי הספק כדי לצמצם או לגרוע בצורה כל שהיא מהתחייבויותיו בהתאם להסכם, ולא יהיה בעריכת הביטוחים כדי לשחרר את נותן השירותים מחובתו לשפות ו/או לפצות את מכבי ו/או מי מטעמה בגין כל נזק שנותן השירותים אחראי לו על-פי הסכם זה ו/או על-פי כל דין.

10.7 הביטוחים יכללו תנאי מפורש, על פיו הינם קודמים לכל ביטוח אשר נערך על-ידי מכבי, וכי המבטח מוותר על כל דרישה או טענה בדבר שיתוף ביטוחי מכבי. כמו כן, יתחייב המבטח שהפוליסות לא תצמצמנה ולא תבוטלנה, אלא אם תימסר הודעה בכתב בדואר רשום לידי מכבי לפחות 30 (שלושים) יום מראש.

10.8 הספק יוודא כי בכל ביטוחיו המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות ייכלל סעיף ויתור על זכות התחלוף/השיבוב כלפי מכבי שירותי בריאות עובדיה והפועלים מטעמה (ויתור כאמור לא יחול בגין נזק בזדון).

10.9 מכבי שומרת לעצמה את הזכות לקבל מהספק אישור על קיום ביטוח או העתקי פוליסות, לפי דרישה.

10.10 מוסכם בזאת במפורש, כי נוסחי פוליסות הספק, למעט ביטוח אחריות מקצועית, לא יהיו נחותים מהנוסח הידוע כ"ביט" הרלוונטי למועד עריכת הביטוח או כל נוסח אחר שיחליף אותם.

10.11 אי עמידה בתנאי סעיף זה מהווה הפרה של הסכם זה.

11. פרסום, שמירת סודיות

11.1 הספק מתחייב לשמור בסוד, ולא להעביר, למסור ו/או להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה בקשר עם ביצוע ההסכם או השירות או ידיעה שהגיעה אליו בתוקף או במהלך או אגב ביצוע ההסכם או מתן השירות, תוך תקופת ההתקשרות, לפני תחילתה או לאחר סיומה.

11.2 הספק מצהיר, כי ידוע לו שהפרת ההתחייבות האמורה מהווה עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977.

11.3 כל פרסום בקשר להסכם זה ו/או שימוש בשמה של מכבי, לרבות בסימני המסחר שלה, כפופים לקבלת אישורה מראש ובכתב של מכבי.

11.4 דרישות לסודיות:

הספק מצהיר ומתחייב כדלקמן:

11.4.1 לשמור על סודיות מוחלטת ביחס לכל המידע שנכלל במסמכי ההסכם וכן ביחס לכל מידע על ושל מכבי, עובדיה, מבוטחיה, שיטות עבודתה, נתונים הכספיים, מידע על ספקיה, מידע רפואי, מידע ניהולי, מידע עסקי, מידע פיננסי וכיו"ב נתונים, אשר יגיעו לידיעתו במסגרת ביצוע התחייבויות הספק על-פי האמור במסמכי הסכם זה (להלן: "**המידע**").

11.4.2 למנוע כל פרסום ו/או גילוי של המידע בכל דרך שהיא ובכל זמן שהוא, אלא אם קיבל אישור ספציפי, לכל נושא בנפרד, בכתב, מאת מכבי ובהתאם לאישור שניתן.

11.4.3 לעשות את כל הסידורים הדרושים לשמירת המידע, להגביל את הגישה למידע אך ורק לעובדי הספק המורשים לכך, ולדאוג לכך שכל עובדי הספק, נותני שירותים והמועסקים על ידו ומטעמו לצורך ביצוע התחייבויותיו על-פי ההסכם יחתמו על כתב התחייבות אישי לשמירת סודיות כלפי הספק (בכל עת), בנוסח המחייב אותם לעמוד בהתחייבויות הספק לשמירת סודיות המפורטות בהסכם זה, וכן כלפי מכבי (בהתאם לדרישה מפורשת ולנוסח שיומצא על-ידי מכבי). מובהר בזאת, למען הסר ספק, כי הספק יהא אחראי כלפי מכבי למילוי האמור על-ידי עובדיו ו/או הפועלים מטעמו או עבורו.

11.4.4 חובת שמירת הסודיות המפורטת לעיל לא תחול על:

- | | |
|----------|---|
| 11.4.4.1 | מידע שהיה בידי הספק ו/או בידי עובדיו ו/או נותני השירות מטעמו טרם ההתקשרות בהסכם זה שלא עקב הפרת התחייבות לשמירת סודיות; |
| 11.4.4.2 | מידע שנתקבל מצד ג' באופן עצמאי שלא עקב הפרת התחייבות לשמירת סודיות; |
| 11.4.4.3 | מידע שהוא או הפך נחלת הכלל שלא בגין הפרת התחייבות לסודיות של הספק. |
| 11.4.4.4 | מידע שחובה לגלותו על-פי דין או על-פי צו מרשות שיפוטית מוסמכת, ובלבד שהספק הודיע למכבי ללא דיחוי אודות צו כאמור, ואפשר לה להתגונן מפניו. |

11.5 כי ידוע לו והוא מסכים שכל המידע הוא בבעלותה הבלעדית של מכבי, וכי הספק לא יהא רשאי לעשות בו כל שימוש שאינו לצורך ביצוע ההסכם.

11.6 כי ידוע לו שייתכן והוא ייחשף גם למידע רגיש ביותר, לרבות מידע אשר קיימת לגביו התחייבות מפורשת או משתמעת של מכבי כלפי צדדים שלישיים לשמור עליו בסודיות, ואשר גילוי או שימוש בו שלא לצורך ביצוע ההסכם עלול לגרום למכבי נזקים והפסדים ולהפרת התחייבות לשמירת המידע בסודיות, וכי הספק מודע לכך שהמידע הינו חלק מנכסיה של מכבי.

11.7 כי ידועות לו הוראות הדין הקובעות את חובת שמירת הסודיות, והוא מודע לסנקציות האזרחיות והפליליות (בנוסף לצעדים בגין הפרת ההסכם) להן הוא צפוי אם הוא או מי מעובדיו מי מטעמו יפר הוראות אלו, לרבות

(אך לא רק) הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנותיו, חוק זכויות החולה, התשנ"ו-1996, וכל דין רלבנטי נוסף.

12. דרישות אבטחת מידע

12.1.1 הספק יגדיר איש קשר אחראי לאבטחת המידע שבאחריותו לוודא את יישומן של הדרישות שיובאו להלן.

12.1.2 לספק יהיו נהלי אבטחת מידע מעודכנים וזמינים לעובדי הספק. מכבי רשאית לבקש מהספק בכל עת עותק מנהלים אלו.

12.1.3 בתחנות העבודה של הספק תשמר אבטחת המידע באופן הבא:

12.1.4 לא יישמרו קבצי מכבי על הדיסק הקשיח של התחנה (למעט לגבי חברה או יחיד ללא רשת משתמשים).

12.1.5 הכניסה לתחנה תהיה באמצעות USER ID וסיסמא אישית

12.1.6 אורך הסיסמא יהיה לפחות שבעה תווים.

12.1.7 הסיסמאות יוחלפו כל שלושה חודשים לפחות.

12.1.8 משתמש שנכשל בעת ניסיון הזדהות 5 פעמים ברציפות ינעל באופן אוטומטי.

12.1.9 נדרשת אכיפה שנועלת את מחשבי הארגון לאחר 20 דקות ללא שימוש במחשב.

12.1.10 תותקן תכנת הגנה תקנית ומעודכנת כנגד וירוסים.

12.1.11 מערכת ההפעלה המותקנת על תחנות העבודה נדרשות להיות מעודכנת בעדכוני האבטחה האחרונים שהופצו על ידי היצרן.

12.1.12 הוצאת דיסק קשיח משרתי הספק או ממחשבים אישיים (למעט לגבי חברה או יחיד ללא רשת משתמשים) לצורך תיקון או לכל מטרה אחרת כשעליהם נמצאים קבצים המכילים מידע של מכבי אסורה. במקרה כזה יש למחוק את המידע ולפרמט את הדיסק.

12.1.13 מדיה מגנטית או אופטית כנ"ל תאוחסן בתיאום עם מכבי במקום שהגישה אליו תתאפשר למורשי גישה בלבד.

12.1.14 גיבויים יבוצעו בצורה מסודרת וישמרו במקום סגור ונעול עם גישה לאחראי על הגיבויים בלבד. כמו כן על הספק לקיים נוהל שחזור תקופתי לגיבויים.

12.1.15 אין להעביר קלטות עם גיבויים של קבצים המכילים מידע של מכבי לגופים חיצוניים ללא יידוע מראש.

12.1.16 כל מדיה מגנטית או אופטית או דוח המהווים תוצרי עיבוד מנתוני מכבי יאוחסנו בארון נעול וכן יושמדו ויגרסו לאחר השימוש.

12.1.17 הספק מתחייב להודיע מידית למנהל אבטחת המידע והגנת הסייבר במכבי בגין כל חשש לפגיעה, אובדן ו/או חשיפה של קבצים המכילים מידע של מכבי.

12.1.18 במידה וקיים שימוש בטכנולוגיה של רשת אלחוטית (wifi), הרשת תאובטח לכל הפחות ע"י שימוש בהגדרות הבאות:

12.1.19 הרשת (ssid) תוגדר במצב מוסתר שאינו גלוי לכל.

12.1.20 יבוצע שימוש בפרוטוקול האבטחה WPA 2.

12.1.21 גישה מרוחקת למערכת הספק תבוצע לכל הפחות על בסיס הגדרות האבטחה הבאות:

12.1.22 הגדרת הזדהות רב שלבית בעת הגישה לשירות (MFA).

12.1.23 יוגדר לוג אירועים מלא על השימוש בשירות.

12.1.24 הגישה לשירות והתעבורה יוצפנו על בסיס הסטנדרטים המקובלים בשוק.

12.2 גישה לרשת ולמערכות מכבי:

במקרה ובמהלך מתן השירותים למכבי יוקצה למי מטעם הספק שם משתמש לרשת ולמערכות מכבי הספק אחראי לכך שמשתמש זה יפעל כאמור בסעיפים שלהלן, מכל אתר ומכל מחשב ממנו יתחבר לרשת מכבי:

12.2.1 לעובד הספק יוגדרו במסגרת תפקידו במכבי משתמש וסיסמא שישמשו לטובת אימות פרטי הזיהוי אל מול מערכות המידע - הסיסמא הינה אישית וסודית. אין להעביר את הסיסמא לאיש, כולל עובדי הספק. אם יימסרו לידי עובד סיסמא ושם משתמש שאינם שלו, חל איסור מוחלט להשתמש בהם.

12.2.2 אין לרשום את הסיסמא במקום גלוי. במידת הצורך יש לבצע שימוש במקום אחסון מאובטח - אחסון בכספת פיזית לנייר ושימוש בהצפנה לקובץ מחשב.

12.2.3 על עובד הספק הנעדר מעמדת העבודה להקפיד לנעול את העמדה.

12.2.4 אין לחבר לעמדת העבודה התקנים חיצוניים כגון כונני USB, מודמים, גגני מדיה וכדומה, וכן כל אמצעי אחר העושה שימוש בתווך תקשורת אלחוטי (Bluetooth, Wireless, Infrared) ועוד.

12.2.5 אין לבצע כל שינוי בעמדת העבודה באורח עצמאי על ידי העובד, כולל התקנת תוכנות.

12.2.6 אין לשמור קבצים באופן מקומי על עמדת העבודה. הקבצים יישמרו על כונני הרשת הפנימית במקומות ייעודיים ע"פ רמת הסיווג שלהם.

12.2.7 באם עובד הספק חושד כי נעשה שימוש לא מורשה בעמדת עבודתו, עליו לדווח מידית למחלקת אבטחת מידע והגנת הסייבר במכבי.

12.3 שימוש באמצעי mobile ומחשבים ניידים:

במקרה שבמהלך מתן השירותים למכבי יוחזק מידע של מכבי באמצעי מחשב ניידים (לדוגמא: DOK, Laptop, Mobile Phone, Tablet), מחויב עובד הספק לפעול כדלקמן:

12.3.1 אמצעי ה-mobile יימצא בהשגחת עובד הספק בכל עת. במידה והעובד אינו לוקח את אמצעי המחשב הנייד עמו מסיבה כלשהי, עליו לנעול אותו במקום בטוח.

12.3.2 אם אמצעי ה-mobile אבד, על העובד או איש הקשר מטעם הספק לדווח מידית למנהל אבטחת המידע והגנת הסייבר ו/או לקב"ט ולפרט את סוג המידע של מכבי שהיה על אמצעי המחשב שאבד וכיצד הוא מוגן ומגובה.

- 12.3.3 במידה וייעשה שימוש בקבצים המכילים מידע על לקוחות מכבי ו/או עסקי מכבי ו/או נתונים על מערכות מכבי – על הספק לוודא כי מסמכים אלה יוצפנו פרטנית ו/או יוצפן כל התקן זיכרון.
- 12.3.4 ככלל, לא יוצאו התקני זיכרון מאמצעי המחשוב הנייד לתיקון או לכל מטרה אחרת כשעליהם נמצאים קבצים המכילים מידע של מכבי. במקרה שתבוצע פעולה כזו, על המשתמש למחוק את המידע ולפרמט את הדיסק.
- 12.3.5 אין להעביר אמצעי גיבוי של קבצים המכילים מידע של מכבי לגופים חיצוניים ללא אישור מראש ובכתב ממנהל אבטחת המידע והגנת הסייבר במכבי.

13. שונות

- 13.1 לכל התאגידים/חברות בקבוצת מכבי, לרבות, אך לא רק: אסותא מרכזיים רפואיים בע"מ, בית בלב בע"מ, מכבידנט בע"מ, עמותת קרן מכבי ומכבי טבעי, מכבי-קאר בע"מ, מכבי אחזקות בע"מ, אגודת מכבי מגן, מכבי יזמות וכד' תהא שמורה הזכות לרכוש את המוצרים מהספק על פי המחירים, ושאר תנאי ההסכם הקבועים בהסכם זה.
- 13.2 הצדדים להסכם מסכימים בזה, כי למכבי, תהיה זכות לקזז כל חיוב כספי שהספק עשוי להיות חב לה מתוך ההתקשרות נשוא ההסכם או מהתקשרות אחרת, מכל סכום שיגיע לספק ממכבי.
- 13.3 הספק מצהיר בזה, כי הוא מסכים לכך שההרשאה שניתנה לו על ידי מכבי לספק את השירות אינה הרשאה בלעדית, וכי מכבי תהא רשאית, בכל עת, להתיר גם לאחרים להפעיל ולקיים שירות דומה ו/או מקביל עבור מכבי.
- 13.4 כתובות הצדדים הן כמפורט להלן. כל הודעה בקשר להסכם זה שתשלח בדואר רשום על ידי צד למשנהו על פי הכתובת כמפורט לעיל, תחשב כאילו התקבלה על ידי הצד אליו נשלחה תוך 3 ימים מיום המשלוח, ובמקרה בו נמסרה ביד - בעת המסירה בפועל.
- מכבי שירותי בריאות – רח' המרד 27 תל אביב, 68125
- הספק _____ - רח' _____
- 13.5 כתובות הדואר האלקטרוני של הצדדים:
מכבי: gadassi_b@mac.org.il
הספק: _____

ולראיה באו הצדדים על החתום :

_____ הספק	_____ מכבי שירותי בריאות
שם מלא של החותם: _____	
חתימה + חותמת: _____	

אישור

אני הח"מ, _____, עו"ד, מאשר כי מר/גב'
_____, נושא/ת ת.ז. מס' _____, ומר/גב'
_____, נושא/ת ת.ז. מס' _____, הינו/ם מוסמכים
לחתום על הסכם זה מטעמה של _____,
ח.פ./שותפות/עמותה רשומה מס' _____, וכי
חתימתו/ם, בצרוף חותמת התאגיד הנ"ל, מחייבת ומזכה את התאגיד הנ"ל לכל דבר ועניין.

עו"ד, _____